คู่มือมาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

มาตรฐานการให้บริการ

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน
THE NAN PROVINCIAL
COMPTROLLER OFFICE

คำนำ

ปัจจุบันหน่วยงานภาครัฐและเอกชนได้ตื่นตัวในการให้บริการโดยถือหลักการให้บริการที่ดีต่อผู้ที่มาใช้บริการทุกคน และปลูกฝังให้ทุกคนภายในองค์กรมีหัวใจแห่งการให้บริการ (Service Mind)

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน มีบทบาทภารกิจเพื่อให้บริการแก่หน่วยงานในจังหวัด ทั้งภาครัฐ ภาคเอกชน และประชาชนทั่วไป ด้านการบริการให้คำปรึกษา กฎหมาย ระเบียบ ข้อบังคับหลักเกณฑ์ด้านการเงิน การคลัง การพัสดุภาครัฐ รวมถึงการเป็นศูนย์ข้อมูลด้านเศรษฐกิจการเงินการคลังจังหวัด

การสร้างภาพลักษณ์ที่ดีด้านการบริการ จึงถือว่าเป็นหัวใจสำคัญ ภายใต้เป้าหมายการดำเนินงาน “รวดเร็ว ฉับไว ด้วยหัวใจบริการ” ผลตอบรับด้านการให้บริการที่ดีมิใช้เพียงการได้รับคำชื่นชมเท่านั้น แต่ยังส่งผลต่อภาพลักษณ์ที่ดีและความเชื่อมั่นศรัทธาต่อหน่วยงาน ดังนั้น เพื่อพัฒนาทักษะและการให้บริการ จึงจัดทำ “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน” เพื่อให้บุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดน่านได้ใช้เป็นหลักในการปฏิบัติงานให้บริการที่ดีต่อผู้รับบริการ อันจะนำไปสู่การสร้างความพึงพอใจและความประทับใจ และเป็นมาตรฐานการให้บริการสู่ระดับสากลต่อไป

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน หวังเป็นอย่างยิ่งว่า “คู่มือมาตรฐานการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน” จะเป็นประโยชน์และแนวทางในการปฏิบัติงานแก่บุคลากรที่ปฏิบัติงานด้านการบริการและผู้ที่สนใจสามารถนำไปปรับใช้ในการบริการได้อย่างมีประสิทธิภาพ

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน
กรกฎาคม ๒๕๖๖

สารบัญ

หน้า

๑. บทนำ ๕
- หลักการบริการที่ดี ๕
- การสร้างความประทับใจในงานบริการ ๕
- หัวใจการให้บริการ ๖
๒. มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ๙
- มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย ๙
- มาตรฐานการรับโทรศัพท์ ๑๖
๓. มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ๑๘
- กรณีทั่วไป (one Stop Service) ๑๘
- กรณีปัญหาเฉพาะด้าน ๑๙
- กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก ๒๑
- วงจรการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน ๒๒
๔. การติดตามและประเมินผล ๒๓
๕. บทสรุป ๒๔

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

The Nan Provincial Comptroller Office

บทนำ

หลักการบริการที่ดี

การบริการ(Service) คือ การให้ความช่วยเหลือหรือการดำเนินการเพื่อประโยชน์ของผู้อื่น การบริการที่ดีผู้รับบริการจะได้รับความประทับใจและเกิดความชื่นชมองค์กร อันเป็นการสร้างภาพลักษณ์ที่ดีแก่องค์กร เบื้องหลังความสำเร็จของทุกงาน มักจะมีงานบริการเป็นเครื่องมือสนับสนุน ไม่ว่าจะเป็นงานประชาสัมพันธ์ งานบริการข้อมูลวิชาการต่างๆ ตลอดทั้งความร่วมมือ ร่วมแรงร่วมใจจากเจ้าหน้าที่ทุกระดับ ซึ่งจะต้องช่วยกันขับเคลื่อนพัฒนางานบริการให้มีคุณภาพและมีประสิทธิภาพ จนเกิดเป็น “การบริการที่ดี” ซึ่งการบริการที่ดีต้องเกิดขึ้นจากใจ เพราะการบริการเป็นการอำนวยความสะดวกให้กับผู้ใช้บริการ เพื่อให้เกิดความรวดเร็ว สบายใจ และพึงพอใจสูงสุด

การสร้างความประทับใจในงานบริการ

ความคาดหวังโดยทั่วไปของผู้รับบริการได้แก่การต้อนรับที่อบอุ่น ให้ความสนใจและความเอาใจใส่ พูดจาสุภาพไพเราะ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกว่าตนเองมีความสำคัญ เป็นผลให้เกิดความพอใจ แต่การที่จะทำให้เกิดความประทับใจได้นั้น ต้องทำให้การบริการบรรลุความคาดหวังและเหนือความคาดหวังขึ้นไป และความประทับใจจากการต้อนรับ ย่อมจะเป็นผลให้ผู้รับบริการกลับมาใช้บริการอีก

ผู้ให้บริการสามารถเติมไมตรีเข้าไปในทุกงานที่ทำ เริ่มตั้งแต่ความรัก การมีไมตรีต่อผู้รับบริการ “ต้องเอาใจเขามาใส่ใจเรา” และให้บริการตรงตามความต้องการทุกวัน เป็นการแสดงความเอาใจใส่ต่อผู้รับบริการอย่างตั้งใจ ความมีอัธยาศัยไมตรี จะทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจ ผู้รับบริการทุกคนที่มาใช้บริการ คาดหวังได้รับความประทับใจจากผู้ปฏิบัติหน้าที่ด้านงานบริการ

หัวใจการให้บริการ

☺ **บริการที่มีไมตรีจิต** การให้บริการที่ดี การให้ความสำคัญกับผู้รับบริการ ทำให้ผู้รับบริการรู้สึกอบอุ่นและประทับใจที่ได้รับการต้อนรับอย่างมีอัธยาศัย

☺ **การให้ความช่วยเหลือและแสดงไมตรีจิต** ทำให้ผู้รับบริการอบอุ่นใจ ผู้ให้บริการต้องเรียนรู้ปฏิกิริยาของผู้อื่น เช่น ถ้าผู้รับบริการเป็นคนแปลกหน้า จะต้องเอาใจใส่เป็นพิเศษต่อความต้องการที่มาติดต่อขอรับบริการทั้งสถานที่และคำแนะนำอื่นๆ

☺ **ต้องมีความรวดเร็วทันเวลา** โดยเฉพาะอย่างยิ่งในภาวการณ์แข่งขันยุคปัจจุบัน ความรวดเร็วของการปฏิบัติงาน ความรวดเร็วของการให้บริการจากการติดต่อ จะเป็นที่พึงประสงค์ของทุกฝ่าย ดังนั้น การให้บริการที่รวดเร็วจึงเป็นที่ประทับใจ เพราะไม่ต้องเสียเวลารอคอย สามารถใช้เวลาได้คุ้มค่า

☺ **การสื่อสารที่ดี** จะสร้างภาพลักษณ์ขององค์กร ตั้งแต่การต้อนรับด้วยน้ำเสียงและภาษาที่ให้ความหวังให้กำลังใจ ภาษาที่แสดงออกไม่ว่าจะเป็นการปฏิสัมพันธ์โดยตรง หรือทางโทรศัพท์จะบ่งบอกถึงน้ำใจการให้บริการภายในจิตใจ ซึ่งความรู้สึกหรือจิตใจที่มุ่งบริการจะต้องมาก่อนแล้วจึงแสดงออกทางวาจา

☺ **การจัดบรรยากาศสถานที่ทำงาน** ต้องจัดสถานที่ทำงานให้สะอาดเรียบร้อย มีป้ายบอกสถานที่ขั้นตอนการติดต่องาน ผู้มาติดต่อสามารถอ่านหรือติดต่อได้ด้วยตนเอง ไม่ต้องสอบถามใคร ตั้งแต่เส้นทางเข้าจนถึงตัวบุคคลผู้ให้บริการและกลับออกจากหน่วยงาน จุดให้บริการควรเป็น One stop service คือไปแห่งเดียวงานสำเร็จ

☺ **การยิ้มแย้มแจ่มใส** หน้าต่างบานแรกของหัวใจการให้บริการ คือ ความรู้สึก ความเต็มใจและความกระตือรือร้นที่จะให้บริการ เป็นความรู้สึกภายในของบุคคลว่าเราเป็นผู้ให้บริการ จะทำหน้าที่ ให้ดีที่สุดให้ผู้รับบริการได้รับความประทับใจกลับไป ความรู้สึกดังกล่าวนี้ จะสะท้อนมาสู่ภาพที่ปรากฏ ในใบหน้าและกิริยาท่าทางของผู้ให้บริการคือการยิ้มแย้มแจ่มใสทักทายด้วยไมตรีจิต การยิ้มแย้มแจ่มใสจึงถือเป็นบันไดขั้นสำคัญที่จะนำไปสู่ความสำเร็จขององค์กร การยิ้ม คือ การเปิดหัวใจการให้บริการที่ดี

☺ **ต้องมีความถูกต้องชัดเจน** งานบริการไม่ว่าจะเป็นการให้ข่าวสารข้อมูลหรือการดำเนินงานต่างๆ ต้องเป็นข้อมูลที่ถูกต้องชัดเจนและทันสมัยเสมอ

☺ **การเอาใจเขามาใส่ใจเรา** นึกถึงความรู้สึกของผู้มาติดต่อขอรับบริการมุ่งหวังให้ผู้รับบริการได้รับความสะดวกสบาย ความรวดเร็ว ความถูกต้อง การแสดงออกด้วยไมตรีจากผู้ให้บริการ การอธิบายในสิ่งที่ผู้มารับบริการไม่รู้ด้วยความชัดเจน ภาษาที่เปี่ยมไปด้วยไมตรีจิต มีความเอื้ออาทร ติดตามงานและให้ความสนใจต่องานที่รับบริการอย่างเต็มที่ จะทำให้ผู้มาขอรับบริการเกิดความพึงพอใจ

☺ **การพัฒนาเทคโนโลยี** เทคโนโลยีเป็นเครื่องมือและเทคนิคการให้บริการที่ดีและรวดเร็วทันใจด้านประชาสัมพันธ์ข่าวสารข้อมูลต่างๆ จะเป็นการเสริมการให้บริการที่ดีอีกทางหนึ่ง เช่น Website Facebook Line

☺ **การติดตามและประเมินผล** การบริการที่ดีควรมีการติดตาม และประเมินผลความพึงพอใจจากผู้รับบริการเป็นช่วงๆ เพื่อรับฟังความคิดเห็นและผลสะท้อนกลับว่ามีข้อมูลส่วนใดต้องปรับปรุงแก้ไข เป็นการนำข้อมูลกลับมาพัฒนาการให้บริการต่อไป

การปฏิบัติตนในการบริการ แบ่งออกเป็น ๓ ประการ ดังนี้

แนวทางการปฏิบัติ	แนวทางการปฏิบัติ
๑. ทางกาย	ต้องดูแลสุขภาพร่างกายให้แข็งแรงสดชื่น ด้วยอาการกระปรี้กระเปร่า ไม่ง่วงเหงา หาวนอน เซื่องซึม มีลักษณะทะมัดทะแมง กระฉับกระเฉง กระชุ่มกระชวย หน้าตา สดใส หวีผมเรียบร้อย ไม่ปล่อยผมรุงรัง หรือหัวยุ่งกระเซิง การแต่งกายเรียบร้อย ยิ้ม ไหว้ หรือทักทายเหมาะสม กิริยาสุภาพ นอกจากนั้น ต้องวางตัวเป็นมิตร เปิดเผย จริงใจ สนองความต้องการของผู้รับบริการอย่างกระตือรือร้น แสดงความเต็มใจที่จะให้บริการ
๒. ทางวาจา	ต้องใช้ถ้อยคำชวนฟัง น้ำเสียงไพเราะชัดเจนพูดมีหางเสียง มีคำขานรับเหมาะสม กล่าวต้อนรับและสอบถามว่าจะให้ช่วยบริการอย่างไร พูดน้อยฟังให้มาก ไม่พูด แทรก ไม่กล่าวคำตำหนิ และอาจพูดทวนย้ำสิ่งที่ผู้มาติดต่อต้องการให้เขาฟังเพื่อความเข้าใจตรงกัน พูดให้เกิดประโยชน์ต่อผู้รับบริการ ไม่พูดมากจนเกินจริง พูดเพื่อความสบายใจของผู้รับบริการและใช้ถ้อยคำเหมาะสม
๓. ทางจิตใจ	ต้องทำจิตใจเบิกบานแจ่มใส ยินดีที่จะต้อนรับ ไม่รู้สึกขุ่นเคืองที่จะต้องทำหน้าที่หรือพบปะกับคนแปลกหน้าที่ไม่คุ้นเคยกันมาก่อน ต้องรู้จักเอาใจเขามาใส่ใจเรา และให้บริการผู้อื่นประดุจคนในครอบครัว ไม่ควรปล่อยให้จิตใจหม่นหมอง ใจลอย ขาดสมาธิในการทำงาน เศร้าซึมหรือเบื่อหน่าย

มาตรฐานการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

๑. มาตรฐานบุคลิกภาพและการแต่งกาย

บุคลิกภาพ (Personality) หลายคนอาจคิดว่าการมีรูปร่างหน้าตาเป็นอาวุธ หล่อเหลา สวยงาม เป็นการมีบุคลิกภาพที่ดี ซึ่งเป็นความเข้าใจที่ไม่ถูกต้อง ที่จริงแล้วสีหน้า ท่าทาง กริยา น้ำเสียง และคำพูด ที่ได้รับการพัฒนาให้ดีเป็นสิ่งสำคัญกว่า ที่ทำให้บุคลิกภาพของแต่ละคนดูดี น่าเชื่อถือ มีเสน่ห์ ซึ่งจะส่งผลให้ภาพลักษณ์ขององค์กรดี น่าเชื่อถือ และเป็นที่สร้างศรัทธาต่อผู้ขอรับบริการดังคำโบราณที่พูดว่า “ถูกชะตา”หรือ“ความรู้สึกประทับใจเมื่อแรกพบ”ซึ่งบุคลิกภาพประกอบกันขึ้นมาจากหลายๆสิ่งหลายๆอย่าง ซึ่งรวมเป็นหมวดหมู่มีอยู่ ๕ ข้อ ต่อไปนี้

ร่างกาย หมายถึง รูปลักษณ์ภายนอกของคุณที่ปรากฏต่อผู้อื่น รวมตั้งแต่รูปร่างหน้าตา การแต่งกาย ทรงผม กระทั่งการดูแลรักษาความสะอาด น้ำเสียงหรือถ้อยวาจาที่ออกมาจากปาก

สติปัญญา คือ ความสามารถในการรับรู้ การทำความเข้าใจปรากฏการณ์ต่างๆ ด้วยเหตุผล ตลอดจนความสามารถในการแยกแยะข้อเท็จจริง

อารมณ์ เป็นปฏิกิริยาของจิตใจที่ตอบสนองต่อเรื่องราวที่มากระทบตามธรรมชาติมนุษย์ เช่น อารมณ์ขัน อารมณ์เศร้าโศกเสียใจ อารมณ์หดหู่ เบื่อหน่าย และอีกหลายอารมณ์ ซึ่งบางครั้งก็เกิดขึ้นเฉพาะในการรับรู้ของแต่ละคนเอง หรือบางครั้งก็อาจปรากฏตัวออกมาให้เป็นที่รู้เห็นของบุคคลอื่นได้เหมือนกัน

นิสัย คือ พื้นฐานพฤติกรรมต่างๆ อันเกิดจากความเชื่อ ทัศนคติ ค่านิยม ซึ่งเกิดขึ้นจากการสะสมข้อมูล รวมทั้งการกระทำตามความเคยชินและข้อมูลที่ได้รับรู้มาจากแหล่งต่างๆ ประกอบกัน

สังคม หมายถึง สิ่งแวดล้อมในทุกด้านของชีวิต ทั้งที่เป็นบุคคลและเป็นปรากฏการณ์ต่างๆ นับตั้งแต่เกิดมาจนถึงปัจจุบัน

หลักและวิธีเสริมสร้าง

การยืน เดิน นั่ง เป็นส่วนสำคัญที่บอกถึงบุคลิกภาพของแต่ละบุคคล

การรู้จักทำตัวให้เข้ากับบุคคล สถานที่ และเวลา อย่างถูกต้อง มีมารยาททางสังคมที่ดี เช่น การรู้จักกราบไหว้ที่ถูกวิธี และถูกกาลเทศะ เป็นต้น

พร้อมเสมอที่จะเผชิญกับเหตุการณ์ในลักษณะต่างๆ เช่น ไม่ตกใจ ดีใจ เสียใจ กลัวเกินกว่าเหตุ สามารถควบคุมท่าทางของตนเองได้เป็นอย่างดี

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ตระหนักดีในเรื่องของบุคลิกภาพ จึงได้มีการแลกเปลี่ยนเรียนรู้ พร้อมทั้งกำหนดแนวทางการพัฒนาบุคลิกภาพในการให้บริการดังนี้

มาตรฐานการแต่งกายของผู้ให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

วัน	ผู้หญิง	ผู้ชาย
จันทร์	เครื่องแบบข้าราชการหญิง	เครื่องแบบข้าราชการชาย
อังคาร	ชุดผ้าพื้นเมือง	ชุดผ้าพื้นเมือง
พุธ	เสื้อ To be number one	เสื้อ To be number one
พฤหัสบดี	ชุดผ้าไทยลายขอ	ชุดผ้าไทยลายขอ
ศุกร์	ชุดพื้นเมืองประจำจังหวัด (ลายน้ำไหล)	ชุดพื้นเมืองประจำจังหวัด (ลายน้ำไหล)

วันจันทร์

วันอังคาร

วันพุธ

วันพฤหัสบดี

วันศุกร์

โดยมีรายละเอียดของเครื่องแต่งกาย และบุคลิกภาพของผู้ให้บริการ ดังนี้

๑. การแต่งกายวันจันทร์ (เครื่องแบบข้าราชการ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กระโปรงยาวปิดเข่าสีกากี/กางเกงขายาวสีกากี ขาตรง ไม่มีลวดลาย - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น หนังหรือวัตถุเทียมหนังสีดำแบบปิดปลายเท้า ไม่มีลวดลาย ส้นสูงไม่เกิน ๑๐ ซ.ม. - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูปตราปักษาวายุภักษ์ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ประดับอินทรธนูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อ นามสกุล ประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย	- เสื้อคอพับแขนยาวสีกากี หรือแขนสั้น - กางเกงขายาวสีกากี - เข็มขัด ทำด้วยด้ายถักสีกากี หัวเข็มขัดทำด้วยโลหะสีทองเป็นรูปสี่เหลี่ยมผืนผ้าทางนอน มีรูปครุฑดุนนูนอยู่กึ่งกลางหัวเข็มขัด - รองเท้าหุ้มส้นหรือหุ้มข้อ หนังหรือวัตถุเทียมหนังสีดำ ไม่มีลวดลาย ถุงเท้าสีเดียวกับรองเท้า - เครื่องหมายแสดงสังกัดกระทรวงการคลัง รูป ตราปักษาวายุภักษ์ ติดที่คอเสื้อตอนหน้าทั้งสองข้างที่ไหล่ประดับอินทรธนูอ่อนสีเดียวกับเสื้อ - ป้ายชื่อและตำแหน่งประดับที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนขวา - ประดับแพรแถบย่อเครื่องราชอิสริยาภรณ์ที่อกเสื้อเหนือกระเป๋าบนซ้าย

๒. การแต่งกายวันอังคาร (ชุดผ้าพื้นเมือง)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าพื้นเมือง - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/ผ้าถุงพื้นเมือง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อแขนสั้น/แขนยาว ผ้าพื้นเมือง - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำสีกรมท่า - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๓. การแต่งกายวันพุธ (เสื้อ To be number one)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- เสื้อ To be number one - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- เสื้อ To be number one - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๔. การแต่งกายวันพฤหัสบดี (ชุดลายขอ)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าไทยลายขอ - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าไทยลายขอ - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำ - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

๕. การแต่งกายวันศุกร์ (ชุดพื้นเมืองประจำจังหวัด “ลายน้ำไหล”)

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ชุดผ้าพื้นเมืองประจำจังหวัด ลายน้ำไหล - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กระโปรงยาวปิดเข่า/กางเกงขายาวขาตรง - รองเท้าหุ้มส้นหรือรัดส้น สีดำแบบปิดปลายเท้า	- ชุดผ้าพื้นเมืองประจำจังหวัด ลายน้ำไหล - รูปแบบสุภาพ ตัดเย็บเรียบร้อย - กางเกงขายาว ขาตรง สีดำสีกรมท่า - เข็มขัดสีดำ - รองเท้าหุ้มส้นสุภาพ สีดำ ขัดเป็นเงา

ใบหน้า

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม แต่งหน้าให้ดูเป็นธรรมชาติและเข้ากับบุคลิกตนเอง - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส	- หมั่นดูแลใบหน้าไม่ให้มันเยิ้ม - ดูแลไม่ให้มีหนวดเครา - นอนหลับพักผ่อนให้เพียงพอ ใบหน้าจะได้ดูสดชื่น แจ่มใส

การจัดแต่งทรงผม

สุภาพสตรี	สุภาพบุรุษ
- ควรคำนึงถึงความเรียบร้อย ความสะอาด และเหมาะสมกับบุคลิกภาพ - กรณีผมยาว ควรรวบผมหรือใส่เน็ตคลุมผมให้เรียบร้อย	- ผมสั้น รองทรง หากทรงผมตั้ง ควรจัดแต่งให้เข้ารูปดูดี ไม่กระเซอะกระเซิง

การใส่ป้ายชื่อ

การปฏิบัติงานแต่ละวัน ผู้ให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่านควรสวมใส่ป้ายชื่อ ซึ่งจะบอกถึงชื่อ นามสกุล และตำแหน่ง เพื่อให้ผู้มาใช้บริการได้รับความมั่นใจและโปร่งใส ตรวจสอบได้ว่าบุคคลนั้นๆ เป็นบุคลากรของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ตัวอย่างป้ายชื่อบุคลากรสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

๒. มาตรฐานการรับโทรศัพท์

การรับโทรศัพท์ ต้องสร้างความประทับใจให้กับคู่สนทนาให้มากที่สุด เพื่อให้เกิดทัศนคติที่ดีต่อการติดต่อกับหน่วยงาน โดยเทคนิคการรับโทรศัพท์ให้ประทับใจมีขั้นตอนง่ายๆ ดังนี้

เตรียมอุปกรณ์ให้พร้อม ในการรับโทรศัพท์อาจจะต้องมีการตอบข้อซักถาม หรือฝากข้อความไว้ เราต้องเตรียมอุปกรณ์และข้อมูลที่จำเป็นต้องใช้ให้พร้อม ไม่ว่าจะเป็น ปากกา กระดาษ หมายเลขติดต่อกลับ วัตถุประสงค์ในการติดต่อเพื่อป้องกันการเกิดความผิดพลาดในการรับข้อมูล และต้องมั่นใจด้วยว่าอุปกรณ์ที่เราใช้ในการสื่อสารมีความพร้อมในการใช้งาน

แจ้งชื่อองค์กรให้ทราบ ควรแจ้งให้ปลายสายทราบถึงชื่อองค์กร ตำแหน่งหน้าที่ และชื่อผู้รับสายโดยที่ไม่ต้องเอ่ยถาม เพราะหากมีการโทรผิดเข้ามาจะได้รู้ได้ทันที หรือเพื่อเป็นการอำนวยความสะดวกในการโทรศัพท์เข้ามาติดต่องานและเป็นไปตามหลักการรับโทรศัพท์ที่ดี

รู้จักควบคุมอารมณ์ อารมณ์ที่ขุ่นเคืองเป็นสิ่งที่หลีกเลี่ยงไม่ได้ แต่หากเราสามารถที่จะควบคุมได้ก็จะส่งผลดีต่อการรับโทรศัพท์ให้เกิดความประทับใจได้ไม่น้อย

คุยด้วยน้ำเสียงนุ่มนวล ชวนฟัง นอกจากจะต้องรับโทรศัพท์ด้วยอารมณ์ที่แจ่มใสแล้ว น้ำเสียงที่ใช้ในการสนทนาก็เป็นสิ่งจำเป็นอย่างมากในการคุยโทรศัพท์ ควรปรับโทนเสียงให้นุ่มนวล ไม่ช้าหรือเร็วจนเกินไป

รับฟังด้วยความตั้งใจ ในการรับโทรศัพท์ควรรับฟังด้วยความตั้งใจ ควรตอบรับด้วยคำว่า “ค่ะ/ครับ” กับคำพูดของปลายสาย

วางสายอย่างมีมารยาท เมื่อมีการสนทนาสิ้นสุดลง เราควรรอให้ปลายสายเป็นผู้วางสายจบการสนทนาก่อน และไม่ควรเผลอวางโทรศัพท์แรง เพราะจะทำให้คู่สนทนาเกิดความรู้สึกไม่ดี

การให้บริการทางโทรศัพท์สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

	สิ่งที่ควรปฏิบัติ	แนวทางการพูด
๑. การรับสาย	รับโทรศัพท์ตามมาตรฐาน “ทักทาย + ชื่อ + เสนอความช่วยเหลือ”	“สวัสดีค่ะ/ครับ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน ยินดีให้บริการค่ะ/ครับ ⬇ “ขณะนี้ดิฉัน/ผมเรียนสายกับใครคะ/ครับ ไม่ทราบว่าต้องการสอบถามข้อมูลเกี่ยวกับเรื่องใดคะ/ครับ ถ้าสามารถตอบคำถามได้ ตอบเลย ถ้าตอบไม่ได้ให้โอนผู้รับผิดชอบเฉพาะด้าน
๒. การโอนสาย	เมื่อโอนสายควรขออนุญาตปลายสายเสียก่อน ⬇ เมื่อผู้รับโอนรับสายควรแจ้งให้ทราบว่าปลายสายเป็นใครและจะติดต่อธุระเรื่องใด ⬇ ปล่อยสายให้ผู้โทรมาคุยกับผู้รับโอน	“คุณ.(ผู้ติดต่อ). ค่ะ/ครับ ขออนุญาตโอนสายให้คุณ.(เจ้าหน้าที่)..กรุณาถือสายรอ สักครู่นะคะ/ครับ” ⬇ “คุณ.(เจ้าหน้าที่)...ค่ะ/ครับ สายภายนอกจาก คุณ.(ผู้ติดต่อ). จะติดต่อเรื่อง..... นะคะ/ ครับ ⬇ วางสายโทรศัพท์เพื่อให้ผู้รับบริการสนทนากับผู้รับโอน

มาตรฐานขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

๑. กรณีทั่วไป (One Stop Service)

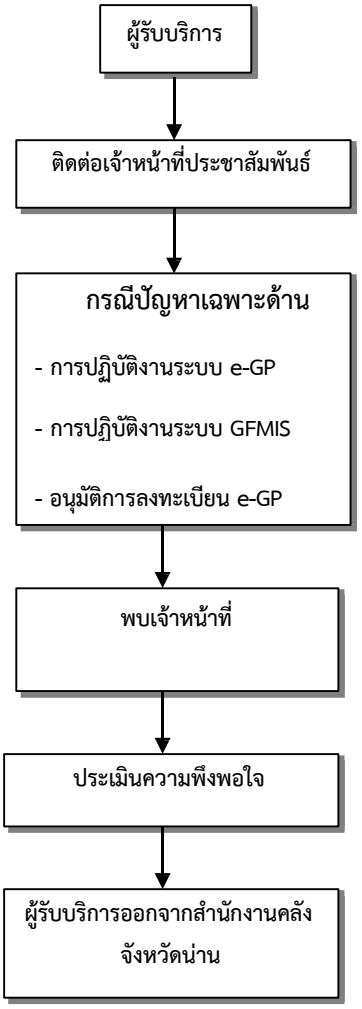
ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

☺เมื่อดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้แจ้งผลการ

ให้บริการพร้อมสอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติม ด้วยคำว่า
“กรณีประเด็นที่สอบถาม เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ”
พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารของสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

๒. กรณีปัญหาเฉพาะด้าน

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



☺เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปห้องปฏิบัติการ เพื่อพบกับเจ้าหน้าที่รับผิดชอบ เช่น การปฏิบัติงานในระบบ GFMIS หรือในระบบ e-GP ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง.....ต้องให้กลุ่มงาน .....ที่รับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

☺เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์นำผู้รับบริการไปยังกลุ่มงานที่รับผิดชอบด้วยคำว่า

“เชิญติดต่อกลุ่มงาน.....เรียนเชิญทางนี้ค่ะ/ครับ”

☺ เจ้าหน้าที่กลุ่มงานให้บริการตามความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี

๑. **กรณีสามารถดำเนินการแล้วเสร็จ** เจ้าหน้าที่ให้บริการตามประเด็นความต้องการของผู้รับบริการ

๒. **กรณีรับประเด็นปัญหา** ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา เช่น ต้องหารือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึก ซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

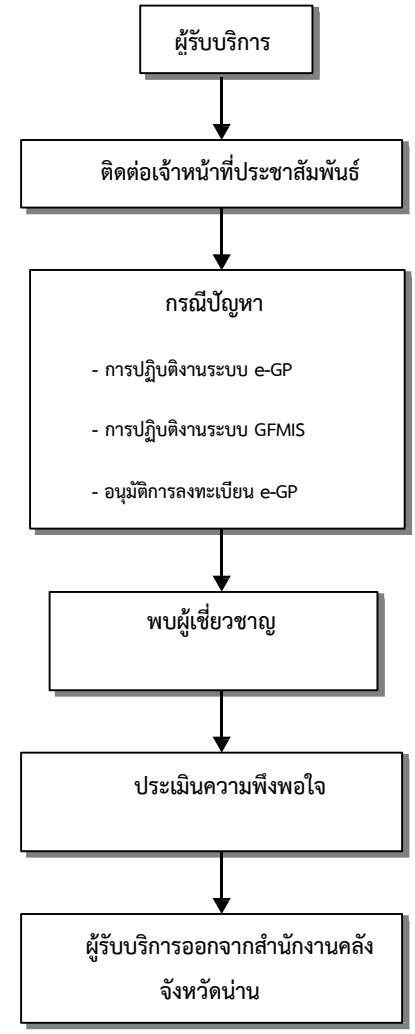
หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้วจะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ”

	☺เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า **“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง ..... ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการสอบถามาหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติมหรือไม่คะ/ครับ** พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

๓. กรณีปัญหากฎหมาย ระเบียบการคลังเชิงลึก

ขั้นตอนการให้บริการสำนักงานคลังจังหวัดน่าน



☺ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์แจ้งผู้รับบริการทราบถึงประเด็นปัญหาที่สอบถาม ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านดำเนินการด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาเรื่อง .....ต้องให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านรับผิดชอบดำเนินการค่ะ/ครับ”

☺ เจ้าหน้าที่ประชาสัมพันธ์เชิญผู้รับบริการไปยังห้องให้คำปรึกษาและส่งต่อให้ผู้เชี่ยวชาญเฉพาะด้านให้คำปรึกษาแนะนำด้วยคำว่า

“กรุณารอสักครู่นะคะดิฉัน/ผมจะไปเชิญผู้เชี่ยวชาญที่รับผิดชอบมาพบท่านในห้องนี้ค่ะ/ครับ”

☺ เจ้าหน้าทีประชาสัมพันธ์แนะนำสิ่งอำนวยความสะดวกที่มีไว้บริการในห้องให้คำปรึกษา เช่น บริการน้ำดื่ม สื่อสิ่งพิมพ์ต่างๆ และขั้นตอนการใช้บริการ Free Wifi ในระหว่างรอผู้เชี่ยวชาญ

☺ ผู้เชี่ยวชาญให้บริการตามประเด็นความต้องการ โดยแยกเป็น ๒ กรณี

๑. **กรณีดำเนินการแล้วเสร็จ** เจ้าหน้าที่ให้คำปรึกษาแนะนำตามประเด็นความต้องการ

๒. **กรณีรับประเด็นปัญหา** ให้แจ้งผู้รับบริการทราบถึงความจำเป็นของปัญหา ต้องหารือส่วนกลางหรือใช้ระยะเวลาหาข้อมูล ด้วยคำว่า

“ประเด็นปัญหาที่สอบถามเป็นปัญหาเชิงลึกซึ่งจำเป็นต้องหารือ.....หรือเป็นปัญหาเฉพาะด้านเกี่ยวกับระบบ จำเป็นต้องให้ฝ่ายเทคนิคดำเนินการ ต้องใช้ระยะเวลาดำเนินการ คุณสะดวกจะรอหรือให้ติดต่อภายหลังค่ะ/ครับ”

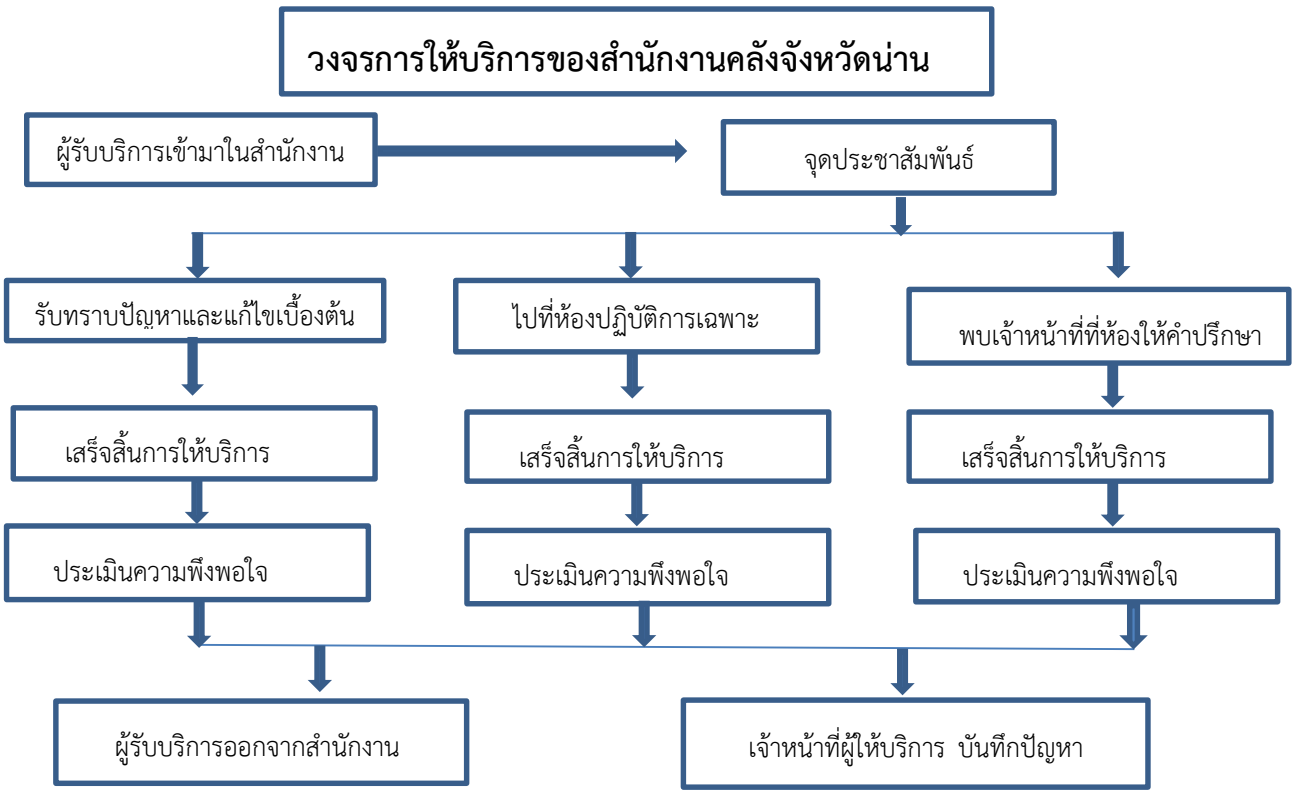
หากประสงค์จะรอให้กล่าวว่า

“กรุณารอสักครู่ค่ะ/ครับ ขอเวลาติดต่อผู้เกี่ยวข้องก่อนค่ะ/ครับ”

	หากไม่ประสงค์จะรอให้กล่าวว่า “รบกวนขอเบอร์โทรศัพท์หากได้คำตอบแล้ว จะติดต่อกลับภายใน ๑ วันทำการนะคะ/ครับ” ☺ เมื่อให้บริการเสร็จเรียบร้อยแล้วให้สอบถามความต้องการรับบริการเพิ่มเติมด้วยคำว่า **“กรณี (ความต้องการรับบริการ) เรื่อง.....ดำเนินการเสร็จเรียบร้อยแล้ว ท่านต้องการ สอบถามหรือรับบริการประเด็นอื่นเพิ่มเติม หรือไม่คะ/ครับ** พร้อมแนะนำช่องทางการติดต่อสื่อสารกับสำนักงานคลังจังหวัดเพิ่มเติม

เมื่อเจ้าหน้าที่ผู้ให้บริการ ณ จุดประชาสัมพันธ์ / ห้องปฏิบัติการ / ห้องให้คำปรึกษา (แล้วแต่กรณี) ให้บริการเสร็จสิ้นแล้ว จะทำการประเมินความพึงพอใจของผู้รับบริการ ต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน โดยขอความร่วมมือผู้รับบริการประเมินความพึงพอใจผลการให้บริการในระบบ ณ เคาน์เตอร์ประชาสัมพันธ์ หรือตอบแบบสอบถามความพึงพอใจต่อการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน และหย่อนลงตู้กล่องรับฟังความคิดเห็นบริเวณด้านหน้าสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

ทั้งนี้ สำนักงานคลังจังหวัดน่าน จะนำข้อมูลที่ได้จากการประเมินดังกล่าวมาสรุปและประมวลผล ในการพัฒนา ปรับปรุง แก้ไขกระบวนงานให้บริการต่างๆ ของสำนักงานคลังจังหวัดน่านให้ดียิ่งขึ้น อันจะสร้างความพึงพอใจและความประทับใจให้ผู้รับบริการอย่างต่อเนื่อง



การติดตามและประเมินผล

มีการรับฟังความคิดเห็น ข้อเสนอแนะ และข้อร้องเรียนเกี่ยวกับการให้บริการของสำนกงานคลังจังหวัดน่านผ่านช่องทางต่างๆ เช่น แบบสอบถามความต้องการ ความคาดหวัง และความพึงพอใจ กล่องรับฟังความคิดเห็น เว็บบอร์ด บอร์ดข้อเสนอแนะเพื่อการปรับปรุง เป็นต้น

มีการนำเสนอข้อมูลผลการดำเนินงาน เช่น สถิติผู้มาใช้บริการ ผลสำรวจความพึงพอใจของผู้รับบริการ ข้อเสนอแนะหรือข้อร้องเรียนของผู้รับบริการ มาใช้พิจารณาและปรับปรุงการให้บริการของสำนักงานคลังจังหวัดน่าน

บทสรุป

การให้ความสำคัญกับการให้บริการนั้นมีความสำคัญมาก ซึ่งส่วนหนึ่งต้องได้รับความร่วมมือจากผู้รับบริการ และผู้ให้บริการต้องเป็นบุคคลที่มีใจในการให้บริการเป็นสำคัญ ดังนั้นผู้ให้บริการคือพนักงานผู้ให้บริการทุก ๆ ด้าน ไม่ว่าจะให้ข้อมูล ข่าวสาร การประชาสัมพันธ์ การต้อนรับบุคคลทั้งภายในและภายนอก รวมถึงผู้มาติดต่อทุกประเภท เป็นต้น ต้องเข้าใจและตระหนักถึงความสำคัญของการให้บริการเพื่อสร้างภาพลักษณ์ที่ดีและความประทับใจกับผู้รับบริการทุกคน และท้ายสุดผู้ให้บริการเป็นกลไกสำคัญที่สุดที่จะต้องพัฒนาบุคลิกภาพและทัศนคติที่ดีโดยเฉพาะการมีจิตสำนึกในการรักการให้บริการเพื่อการพัฒนาองค์กรอย่างสมบูรณ์แบบ

ที่กล่าวมาทั้งหมดเป็นการย้ำให้เห็นความสำคัญของการให้บริการเพื่อช่วยให้ทุกฝ่ายในองค์กรได้มองเห็นภาพร่วมกันว่าเป้าหมายของการบริการคือผู้มาติดต่อหรือลูกค้าว่าทำอย่างไรให้เขาพึงพอใจ กลับไปโดยถือว่าลูกค้ามีความสำคัญ จนมีคำพูดว่า **“Customer is King”**มาช่วยกันปฏิบัติตนให้เกิดผล โดยถือหลักง่ายๆ **“เอาใจเขามาใส่ใจเรา”** ทำให้สิ่งที่เขาต้องการให้สำเร็จให้ได้ด้วยยุทธศาสตร์เริ่มต้นง่ายๆ คือ **“ยิ้มแย้มแจ่มใส ทักทาย ช่วยเหลือ ด้วยความเต็มใจ โดยเร็ว และมีคุณภาพ”**ถ้าสร้างคุณลักษณะ ดังกล่าวให้เกิดได้จะเกิดพลังสำคัญ คือ “การบอกต่อ” ที่เรียกว่า “ปากต่อปาก” จะทำให้เกิดผลรับกลับคืน มากกว่า อย่าลืมว่าการบริการ คือ ปัจจัยแห่งความสำเร็จของทุกองค์กรทุกหน่วยงาน

SERVICE MIND

S Smiling & Sympathy	ยิ้มแย้มและเอาใจเขามาใส่ใจเรา เห็นอกเห็นใจต่อความลำบาก ยุ่งยาก ของผู้มารับบริการ
E Early Response	ตอบสนองต่อความต้องการของผู้รับบริการอย่างรวดเร็ว
R Respectful	แสดงออกถึงความนับถือให้เกียรติผู้รับบริการ
V Voluntariness Manner	ให้บริการอย่างเต็มใจ
I Image Enhancing	รักษาภาพลักษณ์ของผู้ให้บริการและภาพลักษณ์องค์กร
C Courtesy	ความอ่อนน้อม อ่อนโยน สุภาพ มีมารยาทดี
E Enthusiasm	ความกระฉับกระเฉง กระตือรือร้น และให้บริการมากกว่าผู้รับบริการคาดหวังไว้
M Make Believe	มีความเชื่อ
I Insist	ยืนยัน และยอมรับ
N Necessitate	การให้ความสำคัญ
D Devote	การอุทิศตน

ที่ปรึกษาคณะทำงาน

นางสาวนิธิวดี ประกอบกิจ

คลังจังหวัดน่าน

คณะทำงาน

๑. นางสาวกรรณิการ์	ลำลือ	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๒. นางสาวณัฏฐ์วรดี	หงษ์หิรัญเรือง	นักวิชาการคลังชำนาญการพิเศษ
๓. นายธวัช	อัปการัตน์	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๔. นางสาววาสนา	จันต๊ะวงค์	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๕. นางกาญจนา	แสนธิ	นักวิชาการเงินและบัญชีชำนาญการ
๖. นางสาวพิมสิริ	พิชวงค์	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๗. นางสาววิลาวัณย์	สมประสิทธิ์	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๘. นายอนุพงค์	บุญเจือ	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๙. นางสาวนิชาภา	คุณมี	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๑๐.นางสาวนวพิทย์	เลี้ยงเพ็ชร	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๑๑.นายเกียรติศักดิ์	จอมพรวญ	นักวิชาการเงินและบัญชีปฏิบัติการ
๑๒.นางสาววรวลัญช์	เปลี่ยนวิลัย	นักวิชาการคลังปฏิบัติการ
๑๓.นางสาวชมศมณฑ์	วรรณงาม	นักวิชาการคลังชำนาญการ
๑๔.นางสาวกุลนาถ	เชื้อทอง	นักจัดการงานทั่วไปปฏิบัติการ
๑๕.นายศุภกร	เสนนะ	นักวิชาการคลัง
๑๖.นางสาวสิริลักษณ์	ตนะทิพย์	เจ้าหน้าที่ธุรการ
๑๗.นางชัชรี	แตงก่อ	นักวิชาการคลัง
๑๘.นางสาวอินทุอร	สิทธิกอง	นักวิชาการคลัง

สำนักงานคลังจังหวัดน่าน

0 5471 6459-60 0 5471 6459-60 ต่อ 324-325

nan@cgd.go.th www.cgd.go.th/nan สำนักงานคลังจังหวัดน่าน